

## ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

Ribadita l'esigenza di abrogare la condizione prevista dalla normativa vigente, a parere dell'Autorità, "de iure condito", occorre intervenire sul meccanismo di verifica della stessa (i) evitando il coinvolgimento degli *incumbent* nella valutazione della condizione; (ii) interpretare la disposizione normativa quale indicativa di una fattispecie di "concorrenza sleale" e trattarla di conseguenza come una condizione di leale competizione e non come un limite all'accesso; (iii) coerentemente con tale interpretazione, coinvolgere l'Autorità nel processo valutativo, allo scopo di garantire il carattere tecnico ed indipendente della valutazione *de qua*.

E' stata altresì evidenziata l'esigenza di superare il criterio territoriale per la definizione del servizio di interesse nazionale, da sostituire più appropriatamente con un criterio di tipo lineare rapportato alla distanza tra le fermate e l'introduzione di analisi di compromissione dell'equilibrio finanziario dei gestori di servizi soggetti ad OSP, in caso di sovrapposizione con i servizi di interesse nazionale liberalizzati, in analogia con quanto già previsto dal diritto comunitario per il trasporto passeggeri nel settore ferroviario e per i trasporti internazionali con autobus.

Riguardo alle modalità di rilascio delle autorizzazioni, l'Autorità ha osservato che lo schema di decreto dovrebbe costituire un'occasione per introdurre significative semplificazioni procedurali, sia in termini di riduzione dei soggetti interlocutori (unificazione in un unico punto di contatto delle strutture ministeriali con le quali deve interloquire il privato), sia rispetto ai tempi di rilascio (semplificazioni volte a ridurre la tempistica procedurale per attivare la nuova linea di autobus proposta). Tale procedura, in Italia, appare molto lunga ed onerosa rispetto a quanto avviene in altri paesi europei nei quali opera un regime autorizzatorio confrontabile con quello italiano (Francia e Germania), nonché rispetto alle modalità di funzionamento di un mercato libero. Essa rischia sia di ritardare l'entrata di nuovi concorrenti, sia di allungare i tempi di reazione degli *incumbent*.

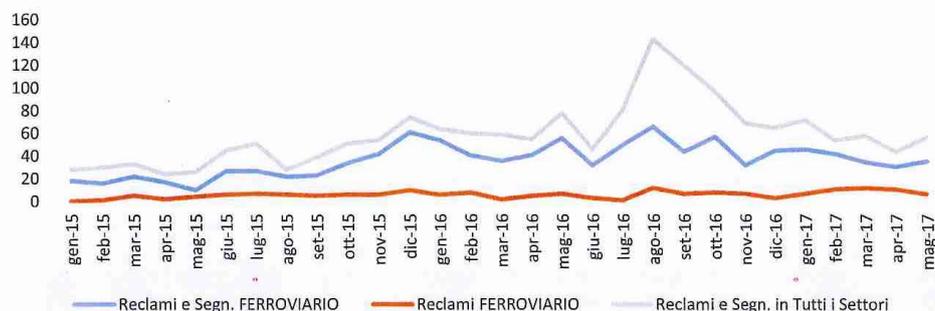
Infine, il parere fornisce specifiche osservazioni sull'introduzione di un più chiaro raccordo con la normativa, anche di rango comunitario, in materia di diritti dei passeggeri, in quanto il rispetto delle disposizioni previste nel decreto non esaurisce l'assolvimento degli obblighi informativi nei confronti dell'utenza a carico degli operatori che gestiscono i servizi. La tutela dei diritti degli utenti e dei passeggeri.

## 5. I diritti dei passeggeri e degli utenti

### 5.1. I diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario

Avuto riguardo al Regolamento (CE) n. 1371, del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, che stabilisce i diritti e gli obblighi dei beneficiari dei servizi ferroviari di trasporto passeggeri, nel periodo di riferimento si è consolidata l'esperienza applicativa dell'Autorità in merito sia alla progressiva definizione, sulla base della casistica, delle fattispecie oggetto di tutela, sia agli aspetti relativi all'*enforcement* della stessa. A riprova della sempre maggiore presa d'atto da parte dei passeggeri circa gli strumenti di tutela messi a disposizione dall'Autorità, il grafico che segue illustra il *trend* mensile dei reclami e segnalazioni in ingresso per il settore ferroviario. Esso indica che l'andamento dei reclami presenta dei picchi nei mesi estivi e nel periodo tra dicembre e gennaio. Inoltre, il *trend* di crescita dei reclami pervenuti all'Autorità appare ad oggi stabilizzato.

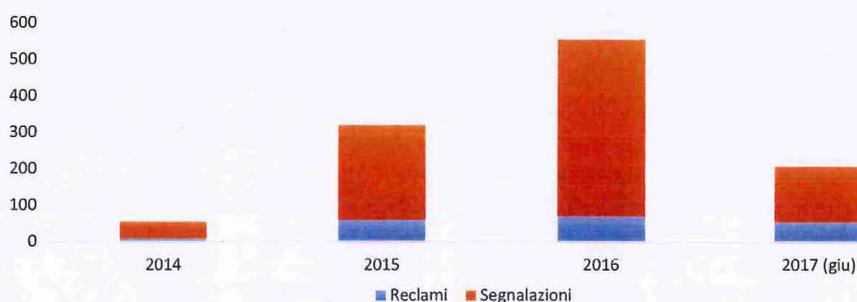
Figura 4. Andamento dei reclami e segnalazioni in ingresso settore ferroviario



ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

Il grafico che segue illustra l'andamento dei reclami e delle segnalazioni pervenute all'Autorità nel corso dei tre anni in cui l'Autorità ha svolto le proprie competenze di Organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento (CE) n. 1371/2007. L'andamento in crescita è dovuto, presumibilmente, ad una maggior esigenza di tutela da parte dei passeggeri nei confronti di imprese ferroviarie e vettori e alla maggior conoscenza dell'Autorità, quale Organismo deputato all'esame dei reclami di seconda istanza.

Figura 5. Crescita annuale dei reclami e segnalazioni in ambito ferroviario



Nel complesso, nel periodo di riferimento, sono pervenuti all'Autorità 533 tra segnalazioni e reclami, nel settore ferroviario. Nel medesimo periodo è stato, d'altro canto, avviato un numero contenuto di procedimenti sanzionatori, in quanto dai reclami ricevuti non sono emersi profili di violazione. Tale dato può essere interpretato come un segnale positivo, indice dell'efficacia dell'intervento dell'Autorità.

L'Autorità ha, invece, proceduto all'archiviazione laddove, dalle evidenze acquisite dagli Uffici in fase pre-istruttoria, non è emersa alcuna violazione dei diritti dei passeggeri di cui al citato Regolamento. Nelle ipotesi di doglianze degli utenti in quanto affette da vizi formali, l'Autorità non si è limitata alla comunicazione dell'archiviazione. Diversamente, in un'ottica costruttiva e propositiva ha colto dalle stesse, laddove ne ricorrevano gli estremi, l'input per l'esercizio delle competenze generali di cui dispone ai sensi della legge istitutiva, anche effettuando ulteriori approfondimenti d'ufficio. Nell'ottica di una piena collaborazione l'Autorità ha, inoltre, proceduto a trasmettere e/o a condividere le istanze degli utenti dei servizi di trasporto con le altre Istituzioni di volta in volta competenti. Infine, laddove non ricorrevano gli estremi per l'avvio di procedimenti sanzionatori, ma si rendesse comunque necessario risolvere problematiche effettive degli utenti, l'Autorità ha operato tramite la moral suasion delle imprese ferroviarie.

Così, nei casi in cui i disservizi segnalati sono stati ritenuti estranei all'ambito di applicazione del Regolamento (CE) n. 1371/2007, ma utilmente risolvibili dall'impresa di trasporto o dal gestore interessato, l'Autorità, nell'ottica di offrire comunque una prospettiva di tutela agli utenti, ha provveduto a trasmettere ai soggetti competenti copia dell'istanza ricevuta per le verifiche e gli adempimenti del caso (ad esempio, in caso di omessa restituzione del resto o di mancata emissione del biglietto dalla emettitrice self service, di addebito di somme per procedure di acquisto di biglietti non andate a buon fine, di malfunzionamento dei monitor di stazione e dell'avvisatore acustico presso un passaggio a livello, di problematiche inerenti all'assenza di rastrelliere per le biciclette o di passaggi per attraversare i binari).

In diverse ipotesi l'Autorità ha, inoltre, tenuto conto dei profili segnalati dagli utenti ai fini dell'esercizio dei poteri regolatori di cui all'art. 37 del d.l. n. 201/2011 (ad esempio in materia di qualità dei servizi e di fissazione del contenuto minimo dei diritti degli utenti).

Nei casi di incompetenza *ratione materiae*, come detto poc'anzi, l'Autorità ha curato la trasmissione degli atti ricevuti all'ente locale titolare del contratto di servizio o all'organo competente previamente individuato per i seguiti di competenza (tra questi, l'ANSF, la Commissione di garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici, l'Autorità garante della concorrenza e del mercato per possibili pratiche commerciali scorrette, ma anche gli Organismi responsabili di altri Stati membri).

Le fattispecie più frequentemente segnalate dai passeggeri riguardano la mancata diffusione da parte degli operatori di informazioni tempestive e complete ai passeggeri sui ritardi o le soppressioni del servizio, la perdita di coincidenze tra treni dovuta a ritardi o all'assenza di un coordinamento degli orari programmati dalle diverse imprese ferroviarie,

## ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

l'omessa predisposizione da parte delle imprese ferroviarie di sistemi di assistenza informativa e materiale ai viaggiatori, il mancato riconoscimento delle indennità dovute a titolo di rimborso, nonché la violazione dei termini previsti per fornire una risposta definitiva ai reclami di prima istanza o la mancata risposta agli stessi.

In sede di contestazione delle violazioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007, l'Autorità ha fatto costantemente riferimento alle "Linee guida" fornite dalla Commissione europea con la Comunicazione 2015/C 220/01 del 4 luglio 2015. Ciò, in particolare, è accaduto con riguardo al regime della soppressione di servizi ferroviari e della connessa tutela dei passeggeri (la soppressione, come precisato dalla Commissione, "può avere le stesse conseguenze di un ritardo..." e per tale ragione vengono estesi gli stessi strumenti rimediali previsti per il ritardo), all'interpretazione del concetto di "ritardo", nonché all'assistenza materiale ai passeggeri (in particolare, laddove la Commissione puntualizza che "l'impresa ferroviaria non può, tuttavia, essere esonerata dall'obbligo di valutare ogni situazione caso per caso") e ai diritti delle persone con disabilità e/o a mobilità ridotta.

Per la prima volta è stato avviato un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 10, co. 4, del d.lgs. 70/2014 in tema di modalità di vendita di biglietti. Nel caso di specie, come si vedrà meglio in seguito, il legislatore italiano nel dettare la disciplina per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, ha incrementato il livello di tutela già prevista dalla normativa europea, stabilendo che "qualora anche solo temporaneamente non sia disponibile nella stazione di partenza o in prossimità della stessa alcuna modalità di vendita dei biglietti [...] il biglietto è rilasciato a bordo treno senza alcun sovrapprezzo comunque denominato".

Una delle infrazioni maggiormente contestate alle imprese ferroviarie da parte dell'Autorità, come sopra accennato riguarda la violazione dei termini per il riscontro ai reclami di cui all'articolo 27, par. 2, del Regolamento 1371/2007. In particolare la disposizione in parola prevede che "i passeggeri possono presentare un reclamo a una qualsiasi impresa ferroviaria coinvolta. Entro un mese il destinatario del reclamo fornisce una risposta motivata o, in casi giustificati, informa il passeggero della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta". I reclami presentati dai passeggeri del settore ferroviario, hanno riguardato casi in cui le imprese non hanno adempiuto all'obbligo previsto a loro carico nei termini ovvero lo hanno fatto oltre l'arco temporale che il legislatore europeo ha concesso loro per poter fornire una risposta motivata agli utenti in merito all'oggetto del reclamo presentato. In sede di contestazione, non sono state considerate rispondenti alla norma risposte di mera presa in carico.

Nel periodo di riferimento sono giunti a conclusione 5 procedimenti sanzionatori avviati con le delibere n. 2/2016, n. 27/2016, n. 41/2016, n. 49/2016 e 58/2016, nell'arco temporale di riferimento del precedente rapporto, ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70 e del Regolamento (CE) n. 1371/2007.

Di particolare rilevanza è il procedimento di cui alla delibera n. 2/2016, definito con la delibera n. 78/2016. Con quest'ultimo atto sono state irrogate tre sanzioni amministrative pecuniarie, per un ammontare complessivo di euro 13.000, nei confronti dell'impresa ferroviaria responsabile della violazione - segnalata all'Autorità da singoli passeggeri e da un Comitato di pendolari - del diritto degli abbonati a ricevere dall'impresa ferroviaria un indennizzo adeguato, a fronte di ripetuti ritardi o soppressioni del servizio, previsto dall'art. 17, paragrafo 1, secondo comma, del Regolamento europeo.

Le situazioni prese in esame nel provvedimento sanzionatorio riguardavano viaggiatori - tra cui numerosi pendolari - sulle tratte ferroviarie ricomprese nei contratti di servizio stipulati dall'impresa ferroviaria con tre Regioni, per le quali sussistono obblighi di servizio pubblico. Ulteriori sanzioni sono state irrogate con le delibere n. 107/2016 e n. 108/2016. Con il primo provvedimento, a conclusione dell'istruttoria aperta con la delibera n. 49/2016, è stata irrogata una sanzione di euro 5.000 nei confronti di un'impresa ferroviaria, responsabile della violazione dell'art. 18, paragrafo 2, lett. a), del Regolamento, che, nei casi di ritardo ivi previsti, riconosce ai passeggeri la fruizione gratuita di alimenti in quantità congrua, in funzione dei tempi di attesa, qualora siano disponibili sul treno o nella stazione ove possano essere ragionevolmente forniti.

Con la delibera n. 108/2016 si è, invece, portato a compimento il procedimento avviato con la delibera n. 58/2016, sanzionando per l'ammontare complessivo di euro 20.000 il gestore del servizio di trasporto resosi inadempiente non solo all'obbligo di assistenza materiale ai passeggeri sopra citato, ma anche all'obbligo di cui all'art. 18, paragrafo 1, del Regolamento, ai sensi del quale, in caso di ritardo all'arrivo o alla partenza, l'impresa ferroviaria è tenuta a informare i passeggeri della situazione e dell'orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione sia disponibile.

ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

Le sovra citate delibere n. 78/2016 e n. 107/2016, con le quali sono stati definiti i procedimenti avviati, rispettivamente, con le delibere n. 2/2016 e n. 49/2016, sono state impugnate dall'impresa ferroviaria destinataria del provvedimento sanzionatorio, in quanto ritenute illegittime.

Con riferimento alla prima, l'impresa ferroviaria ricorrente chiede l'annullamento e/o la dichiarazione di nullità del citato provvedimento, ritenendo, innanzitutto, che le previsioni delle Condizioni Generali di Contratto, secondo le quali l'importo delle penali che l'amministrazione applica a Trenitalia per il caso di violazione degli *standard* qualitativi costituisce il mezzo attraverso il quale il soggetto pubblico tutela gli utenti e assicura il loro ristoro integrale di eventuali danni subiti, non si pone in contrasto con la normativa europea vigente, in quanto quest'ultima non imporrebbe un diretto passaggio di denaro a titolo risarcitorio dalla impresa ferroviaria a l'utente eventualmente danneggiato. La ricorrente lamenta, inoltre, che, alla luce della normativa nazionale che definisce le funzioni dell'Organismo di controllo (individuato nell'Autorità), quest'ultima non sarebbe competente ad ordinare una modifica delle modalità di indennizzo previste dalla medesima.

Con riferimento alla seconda, la ricorrente ritiene che la delibera sia censurabile sia sotto il profilo della violazione di legge, ed in particolare del Regolamento n. 1371/2007, nella misura in cui avrebbe sanzionato l'impresa ferroviaria per aver violato uno *standard* di condotta non rigidamente definito dall'ordinamento europeo, sia sotto il profilo della quantificazione della sanzione, in quanto quest'ultima non sarebbe sufficientemente fondata sotto il profilo della "gravità della violazione".

I procedimenti avviati con le delibere n. 27/2016 e 41/2016 si sono invece estinti con l'avvenuto pagamento in misura ridotta della sanzione edittale, ai sensi dell'art. 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, per un importo, rispettivamente, di 333,33 euro e di 2.000 euro, di cui si è dato atto con le delibere di chiusura n. 67/2016 e 76/2016. Il procedimento concluso con la delibera n. 67/2016 attiene a una violazione dell'art. 27, paragrafo 2, del Regolamento, che riconosce ai passeggeri il diritto di ottenere, entro un mese dalla presentazione di un reclamo, una risposta motivata ovvero, in casi giustificati, di essere informati, nell'ambito di un arco temporale inferiore a tre mesi dal reclamo, della data entro la quale potranno ricevere risposta. La delibera n. 76/2016, riguarda, invece, un procedimento concernente sia l'inosservanza degli obblighi informativi posti dall'articolo art. 8, par. 1, del Regolamento, in capo all'impresa ferroviaria nei confronti dei passeggeri, sia il mancato rispetto dei termini di risposta al reclamo, previsto dal summenzionato art. 27, par. 2 della fonte euro-unitaria.

Nel periodo di riferimento del presente rapporto sono state adottate 8 delibere di avvio di procedimenti sanzionatori. Detti procedimenti riguardano violazioni attinenti al diritto alla risposta ai reclami (art. 27, para. 2), alla tutela indennitaria in caso di ritardo (art. 17, para 1), al diritto di acquisto a bordo nel caso di indisponibilità di servizi di vendita a terra in prossimità della stazione di partenza (art. 10 comma 4 del d. lgs. N. 70/2014), al diritto alle informazioni sul viaggio, al diritto alla assistenza informativa in caso di ritardo (art. 8, para 1), alla assistenza anche materiale, sempre in caso di ritardo (art. 18, paragrafi 1 e 2).

I procedimenti avviati, nel periodo di riferimento, con le delibere n. 79/2016 e n. 95/2016 si sono estinti, per quanto concerne la violazione dell'art. 27, paragrafo 2, del Regolamento, con il pagamento in misura ridotta della relativa sanzione, come risulta, rispettivamente, dalle delibere n. 116/2016 e 126/2016. Con quest'ultima delibera si è altresì provveduto all'archiviazione del procedimento avviato con la delibera n. 95/2016 relativamente alla violazione dell'art. 17, paragrafo 1, del Regolamento.

Anche i procedimenti avviati con le delibere n. 27/2017 e 44/2017 si sono estinti con il pagamento in misura ridotta della sanzione, del quale si è dato atto, rispettivamente, con le delibere n. 70/2017 e n. 71/2017.

L'istruttoria aperta con la delibera di avvio del procedimento n. 123/2016 si è conclusa con l'accertamento della violazione dell'articolo 10, comma 4, del d.lgs. n. 70/2014 e con l'irrogazione di una sanzione pari a euro 2.000. Nel provvedimento che ha concluso il procedimento in questione (delibera n. 25/2017), si è rilevato come la scelta dell'impresa ferroviaria di collocare il servizio di vendita dei biglietti in prossimità della stazione, e non all'interno di quest'ultima, non possa risultare irragionevolmente pregiudicante delle esigenze di ampia accessibilità e facilità di fruizione nei confronti dell'utenza che si avvale del servizio pubblico di trasporto ferroviario.

La delibera in oggetto è stata recentemente impugnata dall'impresa ferroviaria destinataria del provvedimento al fine di ottenerne l'annullamento o, in via subordinata, di pervenire alla rideterminazione della sanzione nel minimo edittale previsto dalla legge. La ricorrente contesta, in primo luogo, l'errato inquadramento della fattispecie, in quanto l'impresa

## ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

ferroviaria avrebbe applicato un mero corrispettivo di un servizio aggiuntivo (l'emissione a bordo treno del biglietto) e non una sanzione/soprattassa per il mancato previo acquisto del titolo di viaggio da parte del passeggero-controinteressato; in secondo luogo, lamenta la non corretta interpretazione da parte dell'Autorità del criterio di "prossimità" del luogo di vendita dei titoli di viaggio rispetto alla stazione ferroviaria, in quanto non si sarebbe tenuto conto delle specifiche caratteristiche che connotano la stazione interessata e le aree limitrofe alla stessa. In via subordinata, la ricorrente lamenta, infine, la non proporzionalità della sanzione rispetto all'entità della violazione.

Nel complesso, l'importo dei pagamenti in misura ridotta avvenuti nel periodo di riferimento è pari a circa euro 5.000, a fronte di 14.666,63 euro versati a tale titolo nel periodo di riferimento del precedente rapporto. Si registra un incremento per quanto concerne l'ammontare delle sanzioni irrogate con il provvedimento finale, pari a 40.000 euro (integralmente pagato dalle imprese sanzionate), a fronte dell'importo, pari a 5.300 euro, riguardante le sanzioni comminate nel periodo precedente. È tuttora in corso il procedimento avviato con la delibera n. 51/2017.

A livello europeo, l'Autorità partecipa, con i suoi rappresentanti, alle periodiche riunioni dei NEB (*National Enforcement Bodies* – organismi responsabili dell'applicazione del Regolamento CE 1371/2007), organizzate dalla Commissione europea. In tale occasione l'Autorità ha illustrato le proprie attività (contatti ricevuti, procedimenti sanzionatori avviati, fattispecie esaminate) e rappresentato eventuali problematiche interpretative riscontrate durante l'analisi delle istanze avanzate dai passeggeri del trasporto ferroviario. I temi maggiormente dibattuti riguardano: l'applicazione delle disposizioni regolamentari che sanciscono i diritti dei disabili o delle persone a mobilità ridotta; il biglietto globale; l'interpretazione di alcune disposizioni del Regolamento, in particolare in tema di partenze cancellate o ritardate e di diritto alla scelta alternativa tra rimborso, prosecuzione del viaggio non appena possibile, oppure a una data successiva.

**5.1.1. Contenuto minimo dei diritti dei passeggeri titolari di abbonamenti nel trasporto via ferrovia ad Alta Velocità**

Il 1° gennaio 2017 è entrata in vigore la delibera n. 54/2016, con cui l'Autorità ha introdotto le misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che i passeggeri in possesso di "abbonamenti" possono esercitare nei confronti dei gestori dei servizi ferroviari ad Alta Velocità. Detta delibera è stata adottata nell'esercizio dei poteri di cui all'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, che ha istituito l'Autorità, e in particolare il comma 2, lettera e), il quale stabilisce che l'Autorità «provvede a definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi».

I diritti minimi della delibera riguardano, in sintesi: diritto ad una corretta informativa prima dell'acquisto, diritti relativi alle tempistiche di messa in vendita degli abbonamenti e al funzionamento dei sistemi di prenotazione, diritti relativi a veder soddisfatto in giornata il proprio programma di viaggio e conseguente eventuale rimborso, diritti relativi al rilascio di un duplicato dell'abbonamento, diritti relativi agli indennizzi in caso di ritardi o soppressioni di servizio ripetuti.

Appare opportuno evidenziare, che nel periodo successivo all'adozione del provvedimento, ma antecedentemente alla sua entrata in vigore (1° gennaio 2017), l'Autorità ha monitorato lo stato di avanzamento dell'implementazione delle misure in esso contemplate attraverso l'audizione dei vettori ferroviari operanti nel settore dell'Alta Velocità. È stato monitorato, altresì, l'avvenuto aggiornamento, da parte delle Imprese Ferroviarie interessate, delle proprie Condizioni Generali di Trasporto e dell'informativa nei siti web. La sopra descritta delibera n. 54/2016 è stata oggetto di due impugnative, i cui giudizi sono attualmente pendenti avanti al TAR Piemonte.

Con un primo ricorso, l'Associazione Federconsumatori e il Comitato Pendolari AV hanno chiesto l'annullamento di alcune disposizioni della delibera in oggetto, ovvero la condanna dell'Autorità all'emanazione di misure tese a garantire l'accesso al servizio di trasporto ferroviario sulla rete Alta Velocità degli utenti pendolari AV, lamentando principalmente che l'atto di regolazione adottato, nel lasciare impregiudicata la libertà delle imprese ferroviarie di decidere se offrire titoli di viaggio in abbonamento (cfr. documento di consultazione, allegato. A) della delibera n. 45 del 14 aprile 2016, pag. 4), avrebbe determinato l'assenza di forme di garanzia nell'accesso al servizio da parte dei pendolari dell'AV, con ciò ponendosi in contrasto con la normativa comunitaria in materia di Servizi di interesse economico generale.

Avverso la medesima delibera Trenitalia ha presentato ricorso straordinario al Presidente della Repubblica. Il giudizio è stato trasposto presso il TAR Piemonte su istanza dell'Autorità. La ricorrente ha, in particolare, chiesto l'annullamento della delibera in oggetto, contestando principalmente la legittimità del provvedimento citato sotto il profilo della

ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

carezza di potere in capo all'Autorità, in considerazione della non ascrivibilità del servizio dell'AV alla categoria dei servizi di pubblica utilità in relazione ai quali sarebbe circoscritto l'esercizio dei poteri dell'Autorità.

Non ultimo, sul tema dei diritti dei passeggeri nel settore ferroviario, si segnala che la l'Autorità ha partecipato alla consultazione pubblica promossa dalla Commissione europea in materia di diritti dei passeggeri nel settore ferroviario per la possibile revisione del Regolamento (CE) 1371/2007 attualmente in vigore. Tra gli aspetti rilevati dall'Autorità nel documento di consultazione vi sono quelli alle specifiche tecniche in materia di sicurezza, alla necessità di ampliare l'assistenza offerta alle persone con disabilità, all'opportunità di definire meglio i principi da osservare per la qualità del servizio, ai fini della imposizione di sanzioni adeguate, nonché quelli relativi al rafforzamento della equiparazione dei regolamenti nei diversi modi di trasporto.

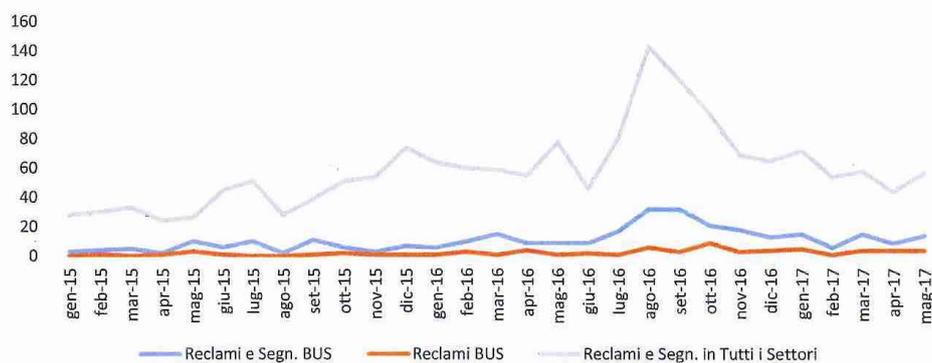
## 5.2. I diritti dei passeggeri nel trasporto via autobus

Il Regolamento UE n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004, fissa gli strumenti per la tutela minima posta a garanzia dei diritti delle persone trasportate con autobus, anche nell'ipotesi di disabilità o mobilità ridotta del medesimo passeggero. Vengono garantiti la non discriminazione tra i passeggeri riguardo le condizioni di trasporto, una serie di diritti ai passeggeri in caso di incidente che provochi conseguenze pregiudizievoli per la persona del passeggero o la perdita o il danneggiamento del bagaglio, forme di assistenza e di tutela nelle ipotesi di cancellazione della partenza o ritardo, il diritto all'informazione del passeggero-consumatore, misure che garantiscano anche alle persone disabili o con mobilità ridotta l'accesso al trasporto e la libera fruibilità dei servizi.

Il Regolamento si applica ai servizi di trasporto regolari il cui punto di accesso o discesa del passeggero è situato nel territorio di uno Stato membro e la distanza prevista per il servizio è pari o superiore a 250 Km; per quelli la cui distanza è inferiore, come per i trasporti occasionali, invece, la portata del Regolamento è fortemente ridotta per le numerose eccezioni contemplate. Ai viaggi su autobus per distanze inferiori ai 250 km la normativa europea trova, infatti, applicazione limitatamente al diritto a condizioni contrattuali o tariffarie non discriminatorie, al trattamento non discriminatorio dei disabili e delle persone a mobilità ridotta e al risarcimento in caso di perdita o danneggiamento dei dispositivi che ne agevolano la mobilità in caso di incidente, ad informazioni tempestive e complete prima e durante il viaggio, ad informazioni facilmente accessibili sui loro diritti e sulle modalità di gestione e di risoluzione dei reclami. Inoltre, è fatta salva la possibilità per gli Stati membri di escludere l'applicazione del Regolamento per i servizi regolari interni, purché tale esclusione sia comunicata alla Commissione e sia disposta in modo trasparente e non discriminatorio. L'Italia non si è avvalsa di tale possibilità.

L'Autorità è competente all'accertamento delle violazioni delle disposizioni del citato Regolamento e dell'irrogazione delle sanzioni previste dal Decreto Legislativo 4 novembre 2014, n. 169.

Figura 6. Andamento dei reclami e segnalazioni in ingresso settore autobus



## ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

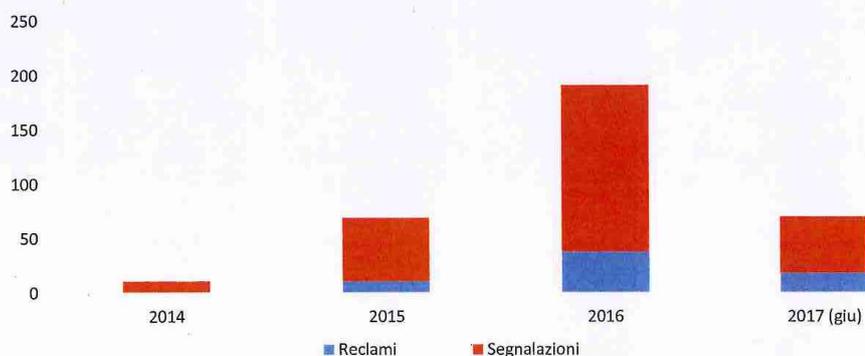
L'Autorità, in qualità di organismo responsabile dell'applicazione del citato Regolamento UE n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004, ha ricevuto dai passeggeri, a partire dal 2015, reclami e segnalazioni, come meglio illustrato nel grafico precedente.

Come si può osservare, i reclami e le segnalazioni per questo settore rappresentano una parte limitata, rispetto al complesso delle segnalazioni e reclami relativi a tutti i settori per cui l'Autorità è l'Organismo responsabile.

Nel complesso, nel periodo 1° giugno 2016 – 15 giugno 2017, sono pervenuti all'Autorità 212 tra segnalazioni e reclami, nel settore autobus.

Il grafico a istogrammi che segue, permette di constatare con maggiore evidenza l'andamento dei reclami e delle segnalazioni pervenute nel corso del periodo in cui l'Autorità ha svolto le proprie competenze di Organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento (UE) n. 181/2011.

**Figura 7. Reclami e segnalazioni. Trasporto via autobus (2014-2017)**



Tenuto conto del numero contenuto di reclami regolari e completi, anche il numero di procedimenti sanzionatori avviati non risulta particolarmente elevato.

Come sopra illustrato è lo stesso ambito di applicazione della normativa europea ad escludere la possibilità di un intervento dell'Autorità in molte delle fattispecie segnalate. La problematica è stata, invero, segnalata anche dagli stessi passeggeri, che hanno lamentato insufficienti livelli di tutela con riguardo ai servizi di trasporto di distanza inferiore a 250 km, tenuto conto che, per la particolare morfologia del territorio nazionale e per il consistente numero di capoluoghi di regione e di comuni di interesse nazionale e turistico (non adeguatamente serviti da altre tipologie di trasporto), il trasporto su autobus è regolarmente utilizzato per esigenze non esclusivamente locali e, anche per tale ragione, richiederebbe livelli e strumenti di tutela sovrapponibili a quelli previsti dal legislatore europeo per tratte pari o superiori a 250 km. Fra le altre disposizioni su cui si è concentrata l'attenzione dei segnalanti si deve accennare anche al problema della responsabilità del vettore per il furto o il danneggiamento dei bagagli trasportati a bordo del mezzo, limitata, dall'art. 7 del Regolamento, ai soli danni causati da incidente derivante dall'utilizzo del bus e relativamente a tratte superiori ai 250 km.

Con riguardo al trasporto di passeggeri disabili o a mobilità ridotta, è stato inoltre rilevato che l'articolo 10 del Regolamento (UE) n. 181/2011 ("Eccezioni e condizioni speciali") prevede che i vettori possano rifiutare di accettare una prenotazione, di emettere o di fornire altrimenti un biglietto o di far salire a bordo una persona per motivi di disabilità o mobilità ridotta "qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche alle fermate e alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili". Anche in tale ipotesi, in assenza di un obbligo in capo al vettore del servizio sostitutivo di trasportare passeggeri disabili o a mobilità ridotta ai sensi del Reg. n. 181/2011, sebbene la flotta di autobus interessata non fosse attrezzata per garantire il trasporto delle persone a mobilità ridotta, non è stato possibile accertare alcuna infrazione.

ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

Altra problematica di rilievo riguarda l'applicazione della disposizione relativa ai ritardi. Il Regolamento europeo relativo al trasporto passeggeri con autobus, a differenza di ciò che avviene nel settore del ferroviario e del marittimo, non contempla un'ipotesi di ritardo all'arrivo. Difatti la normativa europea, in ciascuna delle disposizioni contenute nel Capo IV, relativo al "diritto del passeggero in caso di cancellazione o ritardo", considera quale parametro per la determinazione dei diritti dei passeggeri unicamente il ritardo alla partenza lasciando scoperta, di qualsivoglia tutela posta a protezione degli interessi dei passeggeri, l'ipotesi di ritardo all'arrivo.

Si segnala infine che, allo scopo di sensibilizzare gli operatori del settore al rispetto degli obblighi e dei diritti di cui al Regolamento (UE) n. 181/2011, l'Autorità ha proceduto, nell'ambito dell'esame del singolo reclamo, a richiedere d'ufficio alle imprese dei riscontri sull'applicazione della normativa europea, specie in materia di informazioni sui diritti dei passeggeri e di trattazione dei reclami. La richiesta dell'Autorità ha sortito il positivo effetto di indurre le imprese interpellate ad una maggiore attenzione nei confronti degli obblighi previsti dalla normativa europea e, in alcuni casi, ad implementare un sistema di gestione dei reclami prima inesistente o non conforme agli *standard* europei. A valle di tali interventi si è, pertanto, riscontrato un sensibile miglioramento nei sistemi di trattazione dei reclami adottati, nel contenuto delle condizioni generali di trasporto, tradottosi anche nell'adozione di specifiche iniziative tese a fornire ai passeggeri maggiori informazioni sui loro diritti.

Altresi, si rappresenta che ai sensi dell'articolo 29 ("Relazione sull'applicazione del presente Regolamento") del Regolamento (UE) n. 181/2011 l'Autorità ha pubblicato, in data 29 maggio 2017, una relazione sull'attività dei due anni civili precedenti, che contiene, in particolare, una descrizione delle azioni adottate per l'applicazione del Regolamento e statistiche relative ai reclami e alle sanzioni irrogate.

Nel corso del periodo di riferimento sono stati avviati 7 procedimenti sanzionatori in materia di trasporto effettuato con autobus.

Con delibera n. 82/2016 è stata aperta un'istruttoria relativamente alle violazioni degli articoli 25, paragrafo 1, e 27 del Regolamento (UE) n. 181/2011, che, rispettivamente, stabiliscono in capo ai vettori una serie di obblighi concernenti: i) le informazioni da rendere ai passeggeri in merito ai diritti loro spettanti (ivi compresi i dati necessari per contattare l'organismo nazionale preposto al controllo sull'applicazione del Regolamento medesimo); ii) il trattamento dei reclami, per il quale sono fissati i termini di un mese per un primo riscontro interlocutorio e di tre mesi per la risposta definitiva. Il procedimento in questione si è concluso con la delibera n. 124/2016, da cui risulta l'estinzione del medesimo in virtù del pagamento in misura ridotta, ai sensi dell'art. 16 della legge n. 689/1981, delle sanzioni edittali previste per entrambe le infrazioni, per un ammontare complessivo di euro 1.000.

Con la delibera n. 96/2016 è stata contestata a un altro vettore la violazione delle sopra citate disposizioni del Regolamento europeo. La delibera n. 125/2016 ha definito il relativo procedimento, rilevandone l'estinzione per avvenuto pagamento in misura ridotta, pari a euro 500, con riguardo alla violazione dell'art. 25, paragrafo 1, del Regolamento e disponendo l'irrogazione di una sanzione, pari ad euro 600, per la violazione dell'art. 27 della fonte europea. La sanzione in parola è stata pagata dal vettore interessato.

La delibera n. 137/2016 ha dato avvio a un procedimento sanzionatorio per la violazione del già menzionato art. 25, paragrafo 1, del Regolamento, conclusosi con la delibera n. 26/2017, di adozione del provvedimento sanzionatorio, per l'ammontare di euro 1.400.

Con la delibera n. 32/2017 è stata avviata un'istruttoria con riferimento a infrazioni concernenti l'art. 19, paragrafi 1 e 2, e l'art. 20, paragrafo 1, del Regolamento. L'art. 19, in primo luogo, obbliga il vettore, qualora preveda una cancellazione del servizio o un ritardo alla partenza dal capolinea di oltre 120 minuti o in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, a offrire al passeggero la scelta tra la continuazione del viaggio o il reinstadamento verso la destinazione finale e il rimborso del biglietto (paragrafo 1); nell'ipotesi in cui il vettore non sia in grado di offrire detta scelta, la norma riconosce, altresì, al passeggero una somma pari al 50% del prezzo del biglietto in aggiunta al rimborso dello stesso (paragrafo 2). L'articolo 20 prevede, invece, al paragrafo 1, che, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza del servizio, il vettore informi della situazione i passeggeri non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista, e comunichi l'ora di partenza prevista non appena tale dato sia disponibile.

Con la delibera n. 61/2017 è stato dato avvio a un procedimento per la violazione dell'art. 24 del Regolamento, che tutela il diritto dei passeggeri a ricevere informazioni adeguate sul viaggio per tutta la sua durata, nonché del

## ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

summenzionato art. 27 del Regolamento, in materia di trattamento dei reclami. In relazione all'inosservanza di quest'ultima disposizione si è dato avvio a un procedimento sanzionatorio con la delibera n. 67/2017.

Con la delibera n. 68/2017 è stata aperta un'istruttoria riguardante sia la violazione dell'art. 27 del Regolamento sia dell'art. 25, par. 1, riguardante il diritto dei passeggeri a disporre di informazioni sui diritti ad essi conferiti dal Regolamento medesimo.

Nel periodo di riferimento del presente rapporto, l'importo complessivo dei pagamenti in misura ridotta è pari ad euro 2.300, mentre l'ammontare totale delle sanzioni irrogate è di euro 2.000. Si segnala come nell'arco temporale trattato nel precedente Rapporto fosse stata irrogata una sola sanzione, per una somma di euro 300. Le imprese interessate dalle istruttorie non hanno presentato proposte di impegni.

Dal punto di vista delle disposizioni per cui è stata contestata la violazione, durante il periodo di riferimento, in merito ai procedimenti avviati nel settore autobus, tre hanno riguardato la violazione dell'articolo 25, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011. In particolare le imprese di trasporto, destinatarie dell'azione dell'Autorità, non hanno fornito informazioni sui diritti dei passeggeri; il citato articolo 25, par. 1 prevede che "I vettori e gli enti di gestione delle stazioni, nell'ambito delle rispettive competenze, provvedono affinché, al più tardi alla partenza, i passeggeri dispongano di informazioni appropriate e comprensibili sui diritti ad essi conferiti dal presente Regolamento. Tali informazioni sono fornite alle stazioni e, se del caso, su Internet. Su richiesta di una persona con disabilità o a mobilità ridotta le informazioni sono fornite, ove possibile, in formato accessibile. Le informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo o gli organismi responsabili del controllo dell'applicazione del presente Regolamento designati dagli Stati membri a norma dell'articolo 28, paragrafo 1." Nei casi di specie, difatti, i passeggeri delle imprese oggetto dei reclami erano ignari di quali fossero i loro diritti, in quanto, nessuna indicazione era stata loro fornita a bordo autobus, nelle biglietterie e nelle stazioni. Anche i rispettivi siti *web* risultavano sprovvisti di qualsivoglia riferimento al Regolamento 181/2011 e dei contatti utili per contattare l'Autorità di regolazione dei trasporti.

Un ulteriore procedimento è stato avviato per la violazione degli articoli 19 ("Continuazione, reinstradamento e rimborso"), paragrafo 1 e 2, e 20 ("Informazione") del Regolamento, i quali stabiliscono rispettivamente l'obbligo per il vettore, nel caso in cui preveda che un servizio subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre centoventi minuti o in caso di un numero di *overbooking*, di offrire ai passeggeri la scelta tra la continuazione o il reinstradamento verso la destinazione finale senza oneri aggiuntivi e a condizioni simili o il rimborso del prezzo del biglietto; la medesima disposizione contempla anche l'ipotesi in cui l'impresa di trasporto sia impossibilitata ad offrire quanto sopra descritto riconoscendo il diritto ai passeggeri di ricevere una somma pari al 50% del valore del titolo di viaggio oltre al rimborso dello stesso. Sempre a carico del vettore, nel caso di cancellazione o ritardo alla partenza, è previsto l'obbligo di informare tempestivamente i passeggeri in merito alla situazione del viaggio. Nel caso di specie, a seguito ad esplicita richiesta dell'Autorità, il vettore non ha fornito prova di aver ottemperato alle prescrizioni disposte dalle sopra citate disposizioni regolamentari.

Di particolare interesse risulta essere l'avvio di un procedimento per la violazione, oltre che dell'articolo 27 per tardiva trasmissione della risposta al reclamo di prima istanza da parte dell'impresa di trasporto, dell'articolo 24 ("diritto all'informazione sul viaggio"). Difatti, nei casi di specie i passeggeri hanno avanzato lamentele per la mancata e tempestiva assistenza di informazioni sull'accaduto e sui tempi di soccorso. In particolare, la problematica è sorta a causa dell'assenza di documentazione del vettore idonea a dimostrare, nel concreto, le informazioni rese ai passeggeri nel corso del viaggio. Altresì, sono state considerate, alla luce delle indicazioni fornite dal Regolamento europeo in ambito di "informazioni", le comunicazioni fatte dal conducente dell'autobus ai viaggiatori.

### 5.3. I diritti dei passeggeri nel trasporto via mare e per vie navigabili interne

Il Regolamento UE n. 1177/2010 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 24 novembre 2010, prevede disposizioni volte a garantire i «diritti dei passeggeri che viaggiano per mare e per vie navigabili interne» le quali si pongono in rapporto di continuità con le norme di contenuto analogo stabilite dal Regolamento (CE) n. 1371/2007, per il trasporto ferroviario e, più recentemente dal Regolamento (UE) n. 181/2011 per il trasporto su autobus. Il reg. n. 1177/2010, oltre a sancire i diritti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta, capitalizzando l'esperienza di altri settori del trasporto, propone un sistema complesso volto a disciplinare: a) la non discriminazione tra i passeggeri riguardo alle condizioni di trasporto offerte dai vettori; b) la non discriminazione e l'assistenza nei confronti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta; c) i diritti dei passeggeri in caso di cancellazione o di ritardo; d) le informazioni minime da

ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

fornire ai passeggeri; e) il trattamento dei reclami; f) le regole generali in materia di esecuzione. Si tratta in ogni caso di misure di protezione minime ed irrinunciabili (art. 6) che non precludono al passeggero, analogamente a quanto avviene nel settore aeronautico, di fare ricorso agli ulteriori strumenti di tutela, anche giudiziale, messi loro a disposizione dai rispettivi ordinamenti giuridici nazionali (art. 21). A seguito dell'adozione del d.lgs. n. 129/2015, recante la "Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 1177/2010, che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per le vie navigabili interne", l'Autorità, con propria delibera n. 86/2015 del 15 ottobre 2015, in esecuzione dell'art. 4, comma 1, del d.lgs. n. 129/2015, ha adottato il "Regolamento" ed il "Modulo di reclamo" per l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni previste dallo stesso decreto in caso di violazione dei diritti dei passeggeri previsti dal Regolamento (UE) n. 1177/2010.

Nel periodo di riferimento, il numero di reclami e segnalazioni pervenute all'Autorità ha segnato un vero e proprio punto di svolta rispetto a quanto accaduto in passato. Difatti, la quantità di istanze pervenute ha permesso di avviare una serie di procedimenti nei confronti degli operatori del settore, che rivestono una particolare importanza. I reclami pervenuti hanno evidenziato la forte esigenza, espressa dai passeggeri del settore marittimo, di poter ricorrere ad un organismo in grado di tutelare in pieno i loro diritti in sede di applicazione del Regolamento 1177/2010. In questo senso l'Autorità di regolazione ha svolto un ruolo attivo nella divulgazione, nei confronti degli utenti, di quelle che sono le sue funzioni e i compiti assegnate dal legislatore. Difatti, nel corso del 2016 si è conclusa un'attività di indagine conoscitiva e nel contempo di *moral suasion*, avviata all'inizio del medesimo anno, nei confronti della maggior parte delle principali imprese italiane che effettuano trasporto passeggeri via mare, in merito agli adempimenti, in tema di obblighi informativi, previsti dall'art. 23, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010.

In particolare, l'art. 23, paragrafo 1 ("Informazione sui diritti dei passeggeri") del citato Regolamento (UE), dispone che "I vettori, gli operatori dei terminali e, se del caso, le Autorità portuali garantiscono, nei rispettivi settori di competenza, che le informazioni sui diritti dei passeggeri previste dal presente Regolamento siano a disposizione del pubblico a bordo delle navi, nei porti, se possibile, e nei terminali portuali. Le informazioni sono fornite per quanto possibile in formati accessibili e nelle stesse lingue in cui sono di solito messe a disposizione di tutti i passeggeri. Nel fornire tali informazioni particolare attenzione è prestata alle esigenze delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta".

Il successivo paragrafo 3, prevede, inoltre, che "i vettori, gli operatori dei terminali e, se del caso, le autorità portuali informano adeguatamente i passeggeri a bordo delle navi, nei porti, se possibile, e nei terminali portuali degli estremi dell'organismo responsabile dell'attuazione designato dallo Stato membro interessato a norma dell'articolo 25, paragrafo 1".

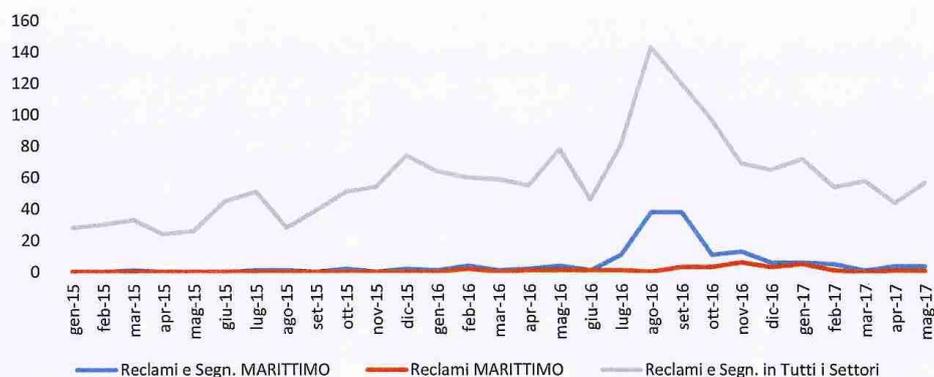
Altresi, giova evidenziare che, mentre a bordo delle navi e nei terminali portuali si rinviene un vero e proprio obbligo di mettere a disposizione del pubblico tali informazioni, il medesimo onere è subordinato alla relativa "possibilità" con riferimento ai porti (ad esempio, ove l'infrastruttura portuale ne consenta la diffusione, alla luce delle proprie caratteristiche strutturali e funzionali).

Tale attività di indagine, oltre che a verificare lo stato di attuazione del Regolamento europeo da parte dei vettori, ha permesso di rendere consapevoli i passeggeri dei propri diritti e di quelli che sono gli strumenti messi loro a disposizione dall'ordinamento tra cui la possibilità di inoltrare reclamo all'Autorità. Di conseguenza, come sopra accennato, tutto ciò ha determinato un forte incremento dell'utenza nel ricorrere all'Autorità permettendo a quest'ultima di poter adottare i primi importanti provvedimenti nel settore del trasporto via mare e vie navigabili interne ai sensi del sopra citato d. lgs. 29 luglio 2015, n. 129.

Altresi, si rappresenta che ai sensi dell'articolo 26 ("Relazione sull'esecuzione del presente Regolamento") del Regolamento (UE) n. 1177/2010 l'Autorità, ha pubblicato, in data 29 maggio 2017, una relazione sull'attività dei due anni civili precedenti, che contiene, in particolare, una descrizione delle azioni adottate per applicare le disposizioni del Regolamento e statistiche relative ai reclami e alle sanzioni stesse.

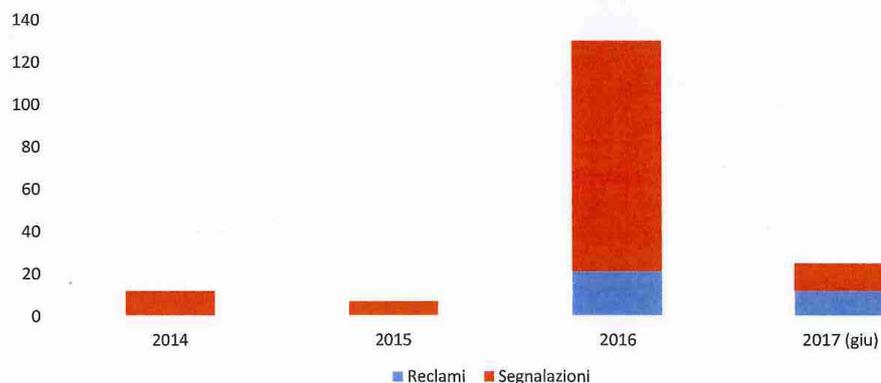
L'Autorità, in qualità di organismo responsabile dell'applicazione del citato Regolamento UE n. 1177/2010 nel corso degli anni 2016-2017, ha ricevuto dai passeggeri reclami e segnalazioni, come meglio illustrato nel grafico che segue, da cui è ben visibile il picco verificatosi a ridosso dell'estate 2016.

ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

**Figura 8. Andamento dei reclami e segnalazioni in ingresso settore mare e vie navigabili interne**

Nel complesso, nel periodo 1° giugno 2016 – 15 giugno 2017, sono pervenuti all’Autorità 143 tra segnalazioni e reclami, nel settore marittimo.

Il grafico a istogrammi che segue, permette di constatare con maggiore evidenza l’andamento dei reclami e delle segnalazioni pervenute all’Autorità nel corso del periodo in cui l’Autorità ha svolto le proprie competenze di Organismo responsabile dell’applicazione del Regolamento (UE) n. 1177/2010.

**Figura 9. Reclami e segnalazioni. Trasporto via mare e vie navigabili interne (2014-2017)**

In tema di obblighi previsti dal Regolamento (UE) 1177/2010, le fattispecie esaminate con maggior frequenza, nel periodo di riferimento, ai sensi del d.lgs. n. 129/2015, riguardano la mancata diffusione da parte degli operatori di informazioni tempestive e complete ai passeggeri in caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio passeggeri o di una crociera, la mancata offerta al passeggero, sempre nell’ipotesi di cancellazione o ritardo, di un trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili ovvero il rimborso del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, nonché la violazione dei termini previsti dal Regolamento (UE) 1177/2010 per fornire una risposta definitiva ai reclami di prima istanza.

Nell’ambito del periodo di riferimento sono stati avviati 6 procedimenti sanzionatori nei confronti di vettori in relazioni a violazioni della normativa in materia di tutela dei passeggeri nel trasporto via mare e per vie navigabili interne.

Con la delibera n. 9/2017 è stata aperta un’istruttoria concernente violazioni dell’articolo 16, par. 1, e dell’articolo 24, par. 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, che, rispettivamente, obbligano il vettore a: i) informare i passeggeri, in

ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

caso di cancellazione o ritardo alla partenza, non oltre trenta minuti dopo l'orario di partenza previsto, della situazione, dell'orario di partenza e di arrivo previsti; ii) comunicare ai passeggeri l'esito dei reclami, con la fissazione del termine di un mese per una risposta interlocutoria e di due mesi per la risposta definitiva.

Con le delibere n. 10/2017 e n. 19/2017 sono stati avviati due procedimenti aventi entrambi ad oggetto violazioni del summenzionato art. 24, par. 2, nonché dell'art. 18, par. 1, del Regolamento, che riconosce al passeggero il diritto al trasporto alternativo verso la destinazione finale o al rimborso del prezzo del biglietto, in caso di cancellazione o un ritardo alla partenza superiore a novanta minuti.

Con la delibera n. 45/2017 è stato avviato un procedimento concernente la violazione dei sopra citati articoli 16, par. 1, 18, par. 1, e 24 par. 2, del Regolamento.

Con la delibera n. 64/2017 è stata aperta un'istruttoria, oltre che per la violazione dei citati articoli 16, par. 1 e 18, par. 1, anche per l'inosservanza dell'articolo 17, par. 1, della normativa europea, che attribuisce ai passeggeri il diritto all'assistenza materiale (pasti e bevande) in caso di cancellazione o ritardi di viaggi alla partenza con un ritardo superiore a novanta minuti rispetto all'orario previsto.

I procedimenti avviati con le delibere n. 9/2017, n. 10/2017 e 19/2017 si sono chiusi, rispettivamente, con le delibere n. 59/2017, n. 50/2017 e 60/2017, in cui si è dato atto dell'avvenuto pagamento in misura ridotta delle sanzioni. Le altre istruttorie di cui sopra sono tuttora in corso.

Dal punto di vista delle norme di cui è stata contestata la violazione, si osserva che la violazione dell'articolo 18, in merito alla mancata offerta del trasporto alternativo e del rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate ha dato luogo all'avvio di due procedimenti. Nei casi esaminati, il presupposto del diritto dei passeggeri al trasporto alternativo o al rimborso del prezzo del biglietto è stato un ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, presupposto che nella fattispecie si è inequivocabilmente avverato ed era a conoscenza del vettore già al momento dell'informativa avvenuta il giorno prima della partenza, relativamente al posticipo della stessa. Nonostante tali circostanze il vettore, sulla base della documentazione in atti, non risulta aver offerto immediatamente al passeggero alcuna scelta violando, così, le disposizioni regolamentari. La mancata offerta dell'alternativa è stata contestata anche laddove, come previsto dalla stessa norma, il ritardo alla partenza superiore a novanta minuti fosse ragionevolmente prevedibile, in relazione al quadro informativo a disposizione del vettore. Nello stesso caso è stata contestata anche l'assenza di informazioni sulla situazione di ritardo.

Altra fattispecie ricorrente, nel periodo in esame, è quella relativa alla violazione dei termini per la trattazione dei reclami di cui all'articolo 24, par. 2, del Regolamento (UE) 1177/2010. La disposizione prevede, in particolare, che "Qualora un passeggero che rientra nell'ambito del presente Regolamento desideri presentare un reclamo al vettore o all'operatore del terminale, lo trasmette entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore o l'operatore del terminale notifica al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente non supera i due mesi dal ricevimento di un reclamo".

Appare opportuno segnalare che con la delibera n. 64/2017 è stato, tra l'altro, avviato un procedimento per la violazione dell'articolo 17, par. 1 ("assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate") del Regolamento (UE) 1177/2010. La disposizione in parola prevede che "Quando un vettore prevede ragionevolmente che la partenza di un servizio passeggeri o di una crociera sia cancellata o subisca un ritardo superiore a novanta minuti rispetto all'orario previsto di partenza, offre gratuitamente ai passeggeri in partenza dai terminali portuali spuntini, pasti o bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa, purché siano disponibili o possano essere ragionevolmente forniti".

Inoltre, tra le attività poste in essere dall'Autorità nel settore marittimo merita di essere menzionata la cooperazione con gli organismi preposti all'esecuzione del Regolamento (*National Enforcement Bodies* (NEB) europei). Nei casi in cui l'oggetto dei reclami abbia riguardato viaggi il cui punto di partenza era situato in porti di paesi europei, ai sensi dell'articolo 27 ("Cooperazione tra gli organismi preposti all'esecuzione"), si è provveduto alla trasmissione dell'istanza alla competente Autorità responsabile dell'applicazione del Regolamento europeo.

ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

## 6. Pareri in materia di pratiche commerciali scorrette e/o illecite ai sensi del Codice del Consumo

A cavallo tra i temi della garanzia della qualità dei servizi gravati da obblighi di servizio pubblico e della tutela dei diritti dei passeggeri e degli utenti vi è la pronuncia da parte dell'Autorità di pareri indirizzati all'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM) nell'ambito di procedimenti da quest'ultima avviati per l'accertamento di eventuali pratiche commerciali scorrette o illecite da parte di esercenti dei servizi di trasporto, come disciplinate dal Codice del Consumo. In particolare, l'Autorità è, in questi casi, richiesta di pronunciarsi con un proprio parere ai sensi dell'art. 27, comma 1-bis del Codice del Consumo nonché di disposizioni dedicate del Protocollo di collaborazione con l'AGCM attualmente in vigore.

Al riguardo, nel periodo di riferimento, l'Autorità è stata consultata con riferimento a tre procedimenti avviati dall'AGCM nel 2016 ed aventi ad oggetto, rispettivamente e per quanto di competenza dell'Autorità:

- i comportamenti di due preminenti imprese ferroviarie in relazione alle prassi da questi adottate per il contatto telefonico con la clientela (delle quali è in esame il costo delle chiamate e la maggiorazione prevista per l'acquisto di biglietti per via telefonica) e la comunicazione inerente le tariffe economicamente più vantaggiose per gli utenti su tratte servite da treni appartenenti a diversi segmenti del mercato (di cui si contesta la assenza di adeguata trasparenza ed immediatezza);
- il comportamento di un'impresa di trasporto pubblico locale che, con riferimento ai servizi da questa resi via ferrovia in ambito sovracomunale, fornirebbe informazioni fuorvianti alla clientela a causa della sistematica mancata effettuazione delle corse programmate e di una inadeguata diffusione delle informazioni, che non darebbero conto all'utenza delle soppressioni e della conseguente rimodulazione degli orari delle corse contigue.

Al momento della redazione del presente Rapporto, l'Autorità si è sin qui pronunciata su due dei tre casi con propri pareri resi, rispettivamente, il 15 ed il 27 giugno 2017.

## 7. Altri rapporti internazionali

Con riferimento alle attività in sede internazionale, oltre a quanto sin qui rappresentato, si segnala che nel periodo di riferimento, sul piano bilaterale, l'Autorità ha tenuto a Roma due incontri con rappresentanti dell'Ambasciata francese in Italia aventi ad oggetto, rispettivamente, temi attinenti la liberalizzazione del settore ferroviario e la trasposizione del IV pacchetto ferroviario. L'Autorità ha, altresì, incontrato rappresentanti degli omologhi organismi di regolazione francese, tedesco e spagnolo per l'esame congiunto di temi di comune interesse ed ha in programma a breve un incontro con il regolatore portoghese.

A livello plurilaterale, l'*Independent Regulators' Group - Rail (IRG-Rail)* ha proseguito l'esame e l'approfondimento di temi rilevanti nelle materie di rispettiva competenza, segnatamente nell'ambito dell'accesso alle infrastrutture ed agli impianti di servizio, dei sistemi di tariffazione, del monitoraggio del mercato e dell'attività legislativa. In particolare, sono stati elaborati un documento di posizione sui segmenti di mercato ed i criteri di valutazione dei coefficienti di maggiorazione alla luce della Direttiva 2012/34/UE, nonché linee-guida per il calcolo dei costi diretti. Sono state inoltre condivise esperienze ed informazioni sulle prassi ed i principi nazionali applicati ai canoni per l'accesso all'infrastruttura, agli impianti di servizio ed alle stazioni, nonché dati che, come per gli anni precedenti, hanno alimentato un Rapporto sul monitoraggio del mercato nei diversi paesi, confrontando i dati sulla liberalizzazione del settore, al fine di individuare l'organizzazione e le caratteristiche del mercato ferroviario di ogni nazione ed elaborare un quadro che rappresenti il grado di apertura del mercato a livello europeo. Sui temi inerenti l'attività legislativa il gruppo, dopo l'approvazione del quarto pacchetto ferroviario ha avviato una stretta collaborazione con la Commissione sia in seno al *Network* dei regolatori ferroviari che attraverso *workshop* e gruppi di lavoro, per seguire fin dall'inizio e, in alcuni casi anticipare, l'attività della stessa Commissione europea.

Del gruppo, come riferito in apertura, l'Autorità detiene la vice-presidenza nel 2017 ed assumerà la presidenza nel 2018.

In ambito UE, la rete dei regolatori indipendenti nel settore ferroviario (*European Network of Rail Regulatory Bodies - ENRRB*) ha intensificato le attività di collaborazione con tutte le parti interessate all'utilizzo ed all'accesso all'infrastruttura ferroviaria ed ha avviato il confronto con la piattaforma dei gestori dell'infrastruttura (PRIME) e con gli *stakeholder* per la risoluzione delle maggiori criticità legate all'accesso e all'ottimizzazione dell'infrastruttura. In tale

ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

ambito si sono altresì svolti incontri con l'associazione rappresentativa delle imprese ferroviarie (ERFA) e con *RailNetEurope* (RNE). L'attenzione del *Network* e della Commissione è altrimenti rivolta, in via principale, al recepimento ed alla attuazione delle revisioni apportate dal quarto pacchetto ferroviario ed alla implementazione delle relative misure. In tal senso fra le priorità si registra la necessità di fare in modo che la possibile apertura del mercato ai servizi di trasporto ferroviario nazionale non comprometta l'equilibrio economico dei contratti di servizio pubblico esistenti. È inoltre in via di definizione l'atto di esecuzione avente ad oggetto i servizi ausiliari che riveste grande importanza, tra l'altro, per il profilo di intermodalità ad esso sotteso. Infatti, uno dei principali temi è quello della qualificazione di alcuni servizi, aventi carattere non strettamente ferroviario (ad esempio i servizi portuali annessi a stazioni ferroviarie) e della possibilità che essi siano coperti dalla direttiva "Recast".

Sul tema dei corridoi ferroviari, oltre a quanto sopra rappresentato, in particolare con riferimento all'estensione alla Croazia dell'Accordo di collaborazione tra organismi di regolazione, l'Autorità ha partecipato alle Giornate dedicate al tema delle TEN-T, le reti trans-europee di trasporto, organizzate dalla Commissione europea e dalla Presidenza olandese, nel corso delle quali si è discusso dello sviluppo e del finanziamento delle TEN-T cui hanno preso parte anche i Ministri UE dei Trasporti che hanno adottato, al riguardo, una Dichiarazione. I Ministri hanno riaffermato la rilevanza delle reti come volano per la crescita sostenibile, la competitività e la coesione territoriale della UE, sottolineando la necessità di ulteriori finanziamenti privati e pubblici a copertura degli investimenti sulle reti stesse, riconoscendo l'opportunità che lo sviluppo delle reti transeuropee rappresenta, in particolare con riguardo alle nuove tecnologie, ai comportamenti dei passeggeri nel campo della mobilità, alla digitalizzazione ed all'automazione del trasporto merci. A conclusione delle giornate TEN-T anche i rappresentanti di settore e quelli dei corridoi ferroviari hanno redatto una dichiarazione (*Sector Statement*) nella quale sono stati indicati 10 progetti prioritari che la Commissione UE ha iniziato a monitorare, in collaborazione con gli organismi di regolazione dedicando specifiche riunioni di coordinamento tra le amministrazioni, i rappresentanti di settore, i rappresentanti dei corridoi ferroviari e i regolatori.

In ambito aeroportuale, l'Autorità partecipa al Forum degli organismi di regolazione nel settore aeroportuale (c.d. Forum di Salonicco) attraverso il quale la Commissione europea dialoga con i regolatori di settore in ordine alla attuazione della Direttiva 2009/12/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 marzo 2009 concernente i diritti aeroportuali. In particolare, nel periodo di riferimento, sono stati pubblicati due *guidance paper* di orientamento per l'attuazione della Direttiva. Il primo contiene raccomandazioni sulle modalità di attuazione dei requisiti ivi previsti in materia di procedure di consultazione e trasparenza, con un *focus* particolare sulla consultazione per la determinazione dei diritti aeroportuali. Il secondo formula raccomandazioni circa le modalità di determinazione del costo medio ponderato del capitale da parte dei gestori aeroportuali o dei regolatori ed indica la metodologia preferita per la determinazione dei parametri rilevanti. Nel corso del periodo in esame è stato costituito un ulteriore sottogruppo di lavoro con il compito di analizzare le metodologie e le prassi regolatorie utilizzate per la verifica del potere di mercato dei gestori aeroportuali; in particolare, si intende produrre raccomandazioni in merito alla teoria ed ai principi sottostanti all'applicazione di un *market test* per tutti i gestori aeroportuali al fine di stabilire quali gestori necessitino di regolazione economica. Altro obiettivo è quello di procedere alla definizione di criteri operativi per individuare i gestori aeroportuali con significativo potere di mercato.

L'Autorità partecipa, inoltre, ai *Network* degli organismi di regolazione incaricati della tutela dei diritti dei passeggeri. E ciò, con riferimento alle tre modalità di trasporto (e, conseguentemente, ai tre fori europei) in relazione ai quali essa esercita le proprie competenze, ossia il trasporto via ferrovia, via autobus e via mare e vie navigabili interne. A questo ultimo proposito si evidenzia che, in linea con l'apertura della Commissione verso l'intermodalità dei diversi settori dei trasporti, è stata avviata anche una consultazione su una possibile iniziativa a livello dell'UE in materia di diritti dei passeggeri nel trasporto multimodale, cui pure l'Autorità ha partecipato.

In sede OCSE, l'Autorità partecipa al *Network of Economic Regulators*, costituito nel novembre 2013 ed operante nell'ambito del *Regulatory Policy Committee* dell'OCSE per la promozione del dialogo e dello scambio di esperienze fra regolatori indipendenti di diversi paesi a livello internazionale con responsabilità nei settori delle comunicazioni, dell'energia, del sistema idrico oltre che dei trasporti. Tra i documenti di interesse prodotti nel corso del periodo di riferimento, quello intitolato "Creating a Culture of Independence Practical Guidance against Undue Influence", contenente indicazioni e consigli per evitare contrasti fra gli obblighi di trasparenza, obiettività e divieti di conflitti di interessi che i regolatori devono assicurare e le possibili interferenze che gli stessi regolatori rischiano continuamente di subire. I lavori del *Network* sono attualmente focalizzati sulla revisione e pubblicazione nel 2018 del *Product Market Regulation* il cui scopo è quello di fornire, fra gli altri, indicatori sulla indipendenza, *accountability* e ambito di attività

ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

dei Regolatori in diversi settori (tra i quali le telecomunicazioni, l'elettricità, il gas, le poste, ma anche il trasporto via ferrovia, aereo, e strada) individuati a partire dal 1975 e sul coinvolgimento degli *stakeholder* nei processi del regolatore, con particolare riguardo a quelli relativi all'opportunità che la consultazione degli *stakeholder* sia svolta sia nella forma tradizionale delle procedure di *notice and comment*, sia con altre forme, non alternative, ma complementari, quali la designazione di gruppi di esperti.

Di interesse i lavori della tavola rotonda organizzata nell'ambito del *Summit 2016 dell'International Transport Forum*, che hanno riguardato le tematiche attinenti all'Analisi di Impatto della Regolazione (AIR). Dagli studi esaminati per il settore ferroviario è emersa, in particolare, la crescente concorrenza nell'alta velocità italiana, segnalata come *best practice*. Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha altresì partecipato ai lavori del *Club of Regulators*, un foro che riunisce accademici e *practitioner* presso l'Università Dauphine di Parigi, che hanno avuto ad oggetto, in particolare, i modelli della cooperazione tra autorità indipendenti di regolazione e antitrust e la cooperazione tra regolatori delle *utilities*.

## 8. Procedure e garanzie nei procedimenti sanzionatori

### 8.1. Il regolamento concernente le procedure per lo svolgimento delle attività ispettive dell'Autorità

Nel periodo di riferimento l'Autorità ha adottato un regolamento dedicato allo svolgimento delle attività ispettive dell'Autorità (delibera n. 11/2017). In particolare, stante la generalità e l'eterogeneità della normativa vigente in tale ambito, è risultato opportuno predisporre una disciplina di dettaglio volta a ricondurre ad unità le diverse disposizioni (anche regolamentari), ad organizzare internamente l'attività ispettiva, ad apprestare garanzie per i soggetti sottoposti ad ispezione. L'esigenza di un apposito regolamento, avvertita, peraltro, da altre Autorità indipendenti che si sono dotate di analoghi atti, è emersa anche in ragione dell'evoluzione della giurisprudenza sovranazionale e interna, che riconoscono la diretta lesività dell'attività ispettiva nei confronti delle imprese che ad essa sono sottoposte.

Per quanto riguarda i profili propriamente organizzativi, viene in rilievo la distinzione di ruoli tra il Consiglio, titolare di funzioni autorizzative e programmatiche in materia ispettiva, e gli Uffici, competenti in ordine alla proposta di ispezioni e al concreto svolgimento delle stesse. A quest'ultimo riguardo, si prevede che l'Autorità possa avvalersi dell'apporto collaborativo di altri organi dello Stato, anche secondo apposite convenzioni o protocolli d'intesa. Va menzionata, in proposito, la collaborazione con la Guardia di Finanza, attivabile sulla base del Protocollo d'intesa stipulato in data 18 marzo 2016. Possono, altresì, essere svolte iniziative ispettive in collaborazione con altre Autorità indipendenti.

In merito ai profili garantistici, inscindibili dal principio di trasparenza, occorre menzionare le previsioni, nel rispetto del quadro normativo vigente, relative ai presupposti legittimanti l'attività ispettiva e i poteri accertativi degli ispettori, i quali possono procedere solo se appositamente incaricati e previa presentazione, al soggetto ispezionato, della documentazione indicante l'oggetto dell'accertamento. Si riconoscono al destinatario dell'ispezione la facoltà di avvalersi dell'assistenza di un consulente di fiducia e il diritto di ricevere copia del verbale ispettivo, in cui devono essere riportate le operazioni svolte, con particolare riferimento alle dichiarazioni, ai documenti e agli altri elementi acquisiti. Non ultimo, il materiale raccolto in sede ispettiva può essere utilizzato soltanto per lo scopo per il quale è stato richiesto ed è tutelato dal segreto d'ufficio ai sensi della normativa vigente.

### 8.2. Le linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità

Nel periodo di riferimento l'Autorità ha, altresì, adottato le linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie (delibera n. 49/2017). Tale scelta trova fondamento nell'orientamento consolidato, sia in ambito sia nazionale che internazionale, in materia di sanzioni di competenza delle Autorità di regolazione e garanzia, secondo il quale costituisce *best practice* l'adozione di *guidelines* volte ad assicurare coerenza, trasparenza e obiettività nell'esercizio della potestà sanzionatoria. L'adozione delle linee guida costituisce l'esito della consultazione pubblica avviata con la delibera n. 134/2016. Nell'atto in esame viene chiarito, in modo da non irrigidire la discrezionalità valutativa nella determinazione della sanzione, che l'Autorità potrà motivatamente derogare agli orientamenti ivi contenuti per ottenere un particolare effetto dissuasivo o per tenere conto di particolari condizioni economiche dell'agente.

Sono quindi specificati i canoni di commisurazione astrattamente contemplati dal legislatore, tenendo conto delle differenze tra i parametri previsti dalla legge n. 689 del 1981, applicabili alle fattispecie rientranti nella competenza sanzionatoria generale dell'Autorità, e i criteri di quantificazione delle sanzioni relative alle violazioni dei diritti dei

ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

passaggeri, stabiliti dai decreti legislativi n.70 del 2014, n. 169 del 2014 e n. 129 del 2015, attuativi, rispettivamente, dei regolamenti europei in tema di trasporto ferroviario, tramite autobus, marittimo e per vie navigabili interne. Le due tipologie procedurali hanno in comune, da un lato, i criteri normativi di quantificazione costituiti dalla gravità.

Le linee guida scompongono il *quantum* della sanzione nell'importo-base e nel relativo adeguamento (che si attua mediante le circostanze aggravanti e attenuanti, che precisano e concretizzano gli altri criteri astrattamente previsti dal legislatore), ferma restando la necessità di rispettare i limiti edittali normativamente previsti. Vengono inoltre specificati il meccanismo applicativo del concorso di circostanze e il grado d'incidenza massima di queste ultime sull'importo base della sanzione. Sono indicate le modalità di applicazione dell'istituto del cumulo giuridico delle sanzioni, in base al quale il soggetto che con un'unica condotta commette più violazioni soggiace alla sanzione prevista per l'infrazione più grave, ferme restando le specifiche discipline di settore, previste, in particolare, nell'ambito della tutela dei diritti dei passeggeri.

## 9. Organizzazione e funzionamento dell'Autorità

### 9.1. Finanziamento

Esaurita la fase del contributo a tantum anticipato dalla AGCM, l'Autorità è interamente finanziata con il contributo delle imprese del settore determinato su base annuale con atto sottoposto ad approvazione da parte del Presidente del Consiglio dei Ministri, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze.

Quanto alla misura del contributo - che, in base alle norme istitutive, non può eccedere l'uno per mille del fatturato riferito all'ultimo esercizio dell'impresa - anche per il 2017 tale misura (fissata prudenzialmente nello 0,6 per mille del fatturato) è stata determinata in esito ad un procedimento comprensivo di una fase di consultazione pubblica, concluso con la n. 139 del 18 gennaio 2017. Inoltre, anche per il 2017, con finalità di semplificazione degli adempimenti cui sono tenuti gli operatori, e per ragioni di efficienza e di economicità delle attività amministrative di verifica e riscossione inerenti l'applicazione del prelievo, è stato stabilito che il versamento non sia dovuto per contributi di importo inferiore a 3.000 euro. Allo stesso modo, anche per il 2017, talune voci dei ricavi sono state escluse dalla determinazione del fatturato rilevante a fini contributivi<sup>18</sup> e disposizioni specifiche sono state introdotte per tenere conto delle caratteristiche particolari di ciascuna delle industrie rilevanti<sup>19</sup>. Anche per il 2017, è stato previsto che le imprese avessero la possibilità di versare entro il 28 aprile 2017 i due terzi dell'importo dovuto rinviando il saldo del residuo terzo ad una data comunque anteriore al 31 ottobre 2017.

Riguardo ai contributi dovuti per gli esercizi precedenti, al momento della redazione del presente Rapporto è stata completata la fase accertativa per il recupero delle somme dovute e, anche parzialmente, non versate dai soggetti tenuti

<sup>18</sup> Quali, attività non ricadenti nei settori di competenza dell'Autorità, attività svolte interamente all'estero; contributi in conto impianti o investimento ricevuti e fatti transitare nel conto economico; contributi in conto esercizio erogati dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti in forza di contratti di programma-parte servizi, nella misura massima della copertura dei costi per il mantenimento in piena efficienza delle infrastrutture ferroviarie di rilievo nazionale; ricavi dei soggetti operanti nel settore della gestione delle infrastrutture autostradali, derivanti dall'equivalente incremento della tariffa di competenza applicata con l'entrata in vigore del decreto-legge 1 luglio 2009, n. 78, come convertito dalla legge 3 agosto 2009, n. 102, da destinarsi alla manutenzione ordinaria e straordinaria nonché all'adeguamento ed al miglioramento delle strade e autostrade in gestione diretta ANAS S.p.A.; ricavi derivanti dalle attività svolte nel mercato postale per le imprese titolari di autorizzazione per il servizio postale.

<sup>19</sup> Per i soggetti operanti nel settore del trasporto aereo di passeggeri e/o merci il fatturato è considerato pari al volume d'affari IVA, prodotto nell'anno solare precedente e risultante dall'ultima dichiarazione IVA presentata alla data di pubblicazione della delibera n. 139/2016, relativamente alle operazioni che, in dipendenza di un unico contratto di trasporto aereo, costituiscono: a) per il trasporto passeggeri: a1) trasporto nazionale eseguito interamente nel territorio dello Stato ed assoggettato ad aliquota IVA del 10% (Tab. A parte III 127-novies, allegata al D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633), aliquota attualmente in vigore; a2) trasporto internazionale, esclusivamente per la parte territorialmente rilevante in Italia, assoggettato al regime di non imponibilità ai sensi dell'art. 9, comma 1, n. 1 del D.P.R. 633/1972; b) per il trasporto merci: b1) trasporto rilevante ai fini IVA nel territorio dello Stato ed assoggettato ad aliquota IVA del 22%, aliquota attualmente in vigore; b2) trasporto internazionale, esclusivamente per la parte territorialmente rilevante in Italia, assoggettato al regime di non imponibilità ai sensi dell'art. 9, comma 1, n. 2 del D.P.R. 633/1972. D'altra parte, per i soggetti operanti nel settore del trasporto via mare e per altre vie navigabili di passeggeri e/o merci il fatturato rilevante ai fini della determinazione del contributo è determinato: a) per il trasporto passeggeri: fatturato moltiplicato per il rapporto tra il numero dei passeggeri imbarcati e/o sbarcati nel territorio italiano nell'esercizio di riferimento ed il numero totale dei passeggeri imbarcati e/o sbarcati durante il medesimo esercizio, sulla base dei dati rilevati, per il trasporto via mare, dalle Autorità di sistema portuale; b) per il trasporto merci: fatturato moltiplicato per il rapporto tra la quantità delle merci imbarcate e/o sbarcate nel territorio italiano nell'esercizio di riferimento e la quantità totale delle merci imbarcate e/o sbarcate durante il medesimo esercizio (secondo le unità di misura comunemente utilizzate per il calcolo della diverse tipologie di merce trasportata), sulla base dei dati rilevati, per il trasporto via mare, dalle Autorità di sistema portuale. Restano escluse dall'applicazione dei suddetti criteri le attività svolte dalle imprese di cabotaggio per le quali il fatturato rilevante è calcolato con i criteri generali indicati per tutte le imprese di trasporto.